

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Smart Factory Cloud Services („Smart Factory Cloud AGB“)

1 Geltungsbereich, Allgemeine Bestimmungen

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Smart Factory Cloud Services („Smart Factory Cloud AGB“) finden auf alle Vertragsbeziehungen über Application-Service-Providing, Software as a Service, Cloud-Dienste und Verträge über die Bereitstellung von Software in der Cloud einschließlich Supportleistungen hierzu (nachfolgend „Smart Factory Cloud Services“) zwischen MPDV Mikrolab GmbH, Römerring 1, D-74821 Mosbach (nachfolgend „Provider“) genannt und dem Vertragspartner (nachfolgend „Kunde“) Anwendung und werden stets Vertragsbestandteil, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

1.2 Diese Smart Factory Cloud AGB gelten ausschließlich für Vertragsbeziehungen des Providers mit Unternehmen im Sinne von § 14 des Deutschen Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), das heißt natürlichen oder juristischen Personen, welche die Ware oder Leistung zur gewerblichen oder beruflichen Verwendung erwerben.

1.3 Es gelten jeweils die aktuellen Smart Factory Cloud AGB. Der Provider wird Änderungen dem Kunden in Textform mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber dem Provider nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der vorgenannten Mitteilung in Textform widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt. Ab diesem Zeitpunkt ist die geänderte Fassung der Vertragsbedingungen maßgeblich. Darauf wird der Provider den Kunden ausdrücklich hinweisen.

1.4 Angebote, Auftragsannahmen und Lieferungen und Leistungen im Rahmen der Smart Factory Cloud Services erfolgen ausschließlich zu diesen Vertragsbedingungen, auch wenn der Provider anders lautenden allgemeinen Vertragsbedingungen nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäfts- oder Vertragsbedingungen eines Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Provider ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Die Inanspruchnahme oder Vergütung der Leistungen des Providers gilt als Anerkennung dieser Smart Factory Cloud AGB unter Verzicht auf eigene AGB, EKB oder vergleichbare Bedingungen des Kunden. Abweichungen sind nur wirksam, wenn der Provider diese in Textform bestätigt.

1.5 Ein Vertrag über Smart Factory Cloud Services gemäß diesen Smart Factory Cloud AGB („Smart Factory Cloud Vertrag“) kommt durch eine Bestellung des Kunden in Textform zustande. In dem Angebot des Providers über die Erbringung von Smart Factory Cloud Services wird auf die Geltung dieser Vertragsbedingungen verwiesen.

1.6 Die folgenden Definitionen finden auf diese Smart Factory Cloud AGB Anwendung:

- „Arbeitstage“ bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag außer den gesetzlichen Feiertagen am Sitz des Providers und dem 24. und 31. Dezember.
- „Ausführungszeiten“ bezeichnet die Zeiten an Arbeitstagen von Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:30 Uhr (MEZ bzw. MESZ) und Freitag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr (MEZ bzw. MESZ) in welchen Supportanfragen durch den MPDV Support bearbeitet werden. Die Ausführungszeiten können abweichen, soweit die Parteien dies gesondert vereinbart haben.
- „Bereitstellung der Smart Factory Cloud Services“ bezeichnet einerseits die initiale technische Vorbereitung der Smart Factory Cloud Services, die Übergabe des Installationszertifikats und der Zugangsdaten zu den Smart Factory Cloud Services an den Kunden und andererseits den fortwährenden Betrieb der Smart Factory Cloud Services durch den Provider.
- „Individual-Software“ bezeichnet die vom Provider oder dessen Verbundenen Unternehmen erstellte (i) kundenindividuelle Parametrisierung und/oder (ii) die darüber hinausgehende Beeinflussung des Systemverhaltens durch verschiedene Werkzeuge und Mechanismen. Beispiel: Enhancements sind Individual-Software.
- „MPDV-Software“ bezeichnet sämtliche (i) Standard-Software Produkte und Individual-Software Produkte und die dazugehörige Dokumentation, die für oder vom Provider oder dessen Verbundenen Unternehmen entwickelt worden sind, sowie neue Fassungen davon, die dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung einschließlich der Nacherfüllung und der Pflege überlassen wurden oder werden, (ii) Gegenstände, Arbeitsergebnisse und Informationen (insbesondere Versionen, Releases, Updates, Patches, Korrekturen) von Standard- und Individual-Software und (iii) vollständigen oder teilweisen Kopien hiervon.
- „Migration“ bezeichnet die Anpassung von Individual-Software auf ein neues Produktrelease, eine neue Produktversion oder neue Plattform.
- „Produkt“ bezeichnet die kleinste funktionale Zusammenfassung von MPDV-Software.
- „Release / Produktrelease“ bezeichnet einen definierten und freigegebenen Entwicklungsstand eines MPDV-Produktes mit allen dazugehörigen Software-Komponenten. Beispiele: „WOM-BF 10.1“ und „WOM-BF 10.2“ sind unterschiedliche Releases.
- „Produktupgrade“ (Releasewechsel) bezeichnet den Wechsel auf ein neues Produktrelease innerhalb einer Produktversion. Bei einem Produktupgrade ändert sich die Versionsnummer hinter dem Punkt. Produktupgrades werden typischerweise ins bestehende System eingespielt und betreffen nur einen abgeschlossenen Bereich des Gesamtsystems. Eine Änderung der zugrundeliegenden Infrastruktur ist in der Regel nicht erforderlich.
- „Version“ oder „Produktversion“ bezeichnet einen definierten und freigegebenen Entwicklungsstand der MPDV-Software mit allen dazugehörigen Releases/Produktreleases. Beispiele: HYDRA 8 und HYDRA X sind unterschiedliche Versionen.
- „Last Customer Service Provision“ bezeichnet den Zeitpunkt der letzten regulären Bereitstellung eines Smart Factory Cloud Services an Kunden.

- „Standard Service Provision“ bezeichnet die reguläre Bereitstellungsphase der Smart Factory Cloud Services. Die Standard Service Provision (Standardbereitstellungsphase) beginnt mit der Bereitstellung des jeweiligen Services und wird mindestens für einen Zeitraum von drei (3) Jahren (End of Standard Service Provision) gewährleistet. Der Zeitraum von drei (3) Jahren beginnt mit der Last Customer Service Provision.
- „Extended Service Provision“ bezeichnet die erweiterte Bereitstellungsphase der Smart Factory Cloud Services. Die Extended Service Provision (Erweiterte Bereitstellungsphase) beginnt nach dem Ende der Standard Service Provision und dauert zwölf (12) Monate (End of Extended Service Provision).
- „Supportfall“ bezeichnet die Anfrage eines Kunden im Zusammenhang mit der vertragsgegenständlichen MPDV-Software. Die marktüblichen Begriffe Incident, Issue, Call, Supportcall, Anfrage, Problem und Service Request werden gleichwertig verwendet. Jeder Supportfall wird in der MPDV-internen Supportdatenbank erfasst und durch eine eindeutige Call-Nummer identifiziert.
- „Server-Infrastruktur“ bezeichnet die Systemausprägung und Dimensionierung des Servers hinsichtlich des verwendeten Plattenplatzes, Hauptspeichers und Prozessorleistung. Innerhalb dieser Dimensionierung werden ein Betriebssystem und eine Datenbank zur Erbringung der Cloud-Services betrieben.
- „Übergabepunkt“ ist der Routerausgang des Rechenzentrums, in dem die Smart Factory Cloud Services ausgeführt werden.
- „Verbundene Unternehmen“ im Sinne dieses Vertrages sind solche, die im Sinne des § 15 AktG verbunden sind.
- „Verfügbarkeit“ bezeichnet die Zeitspanne, innerhalb derer die Smart Factory Cloud Services von dem Kunden genutzt werden können.
- „Produktivsystem“ bezeichnet eine Systemumgebung, in welcher die Smart Factory Cloud Services ausgeführt werden und die der Kunde im Rahmen seiner Geschäftsprozesse regelmäßig aktiv nutzt.
- „Testsystem“ bezeichnet eine Systemumgebung, welche nicht aktiv im Sinne eines Produktivsystems genutzt wird. Anwendungsfälle eines solchen Testsystems sind z.B. Tests, Schulungen oder Entwicklungen.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Provider erbringt für den Kunden im Rahmen des Smart Factory Cloud Vertrags Smart Factory Cloud Services über das Medium Internet im Bereich Software für die Fertigungs-IT. Dem Smart Factory Cloud Vertrag liegt das von beiden Parteien unterzeichnete bzw. dem Kunden auf andere Art und Weise bestätigte Angebot des Providers zu Grunde.

2.2 Vertragsgegenstand ist (a) die befristete Überlassung der MPDV-Software (nachfolgend auch als „Smart Factory Cloud Services“ bezeichnet) über das Internet oder als lokale Komponente nebst Einräumung der zu deren vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe von Ziff. 5 (Nutzungsrechte an der MPDV-Software), sowie (b) Supportleistungen, um die Nutzung der Smart Factory Cloud Services aufrecht zu erhalten, und (c) die für die Smart Factory Cloud Services benötigten System Ressourcen.

2.3 Mit den Smart Factory Cloud Services stellt der Provider eine definierte Server-Infrastruktur für den Betrieb über einen externen IT-Dienstleister (z.B. Microsoft, AWS oder andere) bereit. Ein Wechsel des IT-Dienstleisters kann durch den Provider jederzeit vorgenommen werden. Von den verschiedenen grundsätzlich verfügbaren Infrastrukturklassen wird dem Kunden eine aus Sicht des Providers empfehlenswerte Infrastrukturklasse angeboten, wobei der Kunde das Risiko trägt, dass die ausgewählte Infrastrukturklasse seinen Wünschen und tatsächlichen Gegebenheiten entspricht. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, gegen Gebühr in eine leistungsfähigere Infrastrukturklasse als die vom Provider empfohlene zu wechseln. Der jederzeitige Wechsel in eine niedrigere Klasse ist nicht möglich. Die detaillierte technische Ausgestaltung der Serverinfrastruktur obliegt dem Provider.

3 Softwareüberlassung

3.1 Der Provider stellt dem Kunden für die Dauer des Smart Factory Cloud Vertrages die MPDV-Software in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Version über das Internet am Übergabepunkt zur entgeltlichen Nutzung bereit. Zu diesem Zweck richtet der Provider die MPDV-Software auf einer Server-Infrastruktur des Providers oder eines Dritten ein, die über das Internet für den Kunden erreichbar ist. Es obliegt dem Kunden, die technischen Voraussetzungen zur Empfangnahme der Software am Übergabepunkt und ihrer Nutzung zu schaffen.

3.2 Der Smart Factory Cloud Service kann lokal beim Kunden betriebene Komponenten enthalten, die durch den Kunden heruntergeladen und installiert werden müssen (einschließlich Updates). Die lokal beim Kunden betriebenen Komponenten kommunizieren mit den Smart Factory Cloud Services. Das in Ziff. 8 dieses Smart Factory Cloud Vertrags (MPDV-Verantwortlichkeiten und -Pflichten) in Bezug genommene SLA ist auf diese Komponenten nicht anwendbar.

3.3 Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der MPDV-Software ergibt sich ausschließlich aus der aktuellen Leistungsbeschreibung für das Produkt des Providers.

3.4 Der Provider stellt dem Kunden ein Handbuch zu der MPDV-Software in einem industrietüblichen Format (zum Beispiel in einem elektronischen Format wie HTML oder PDF) zur Verfügung.

3.5 Der Provider entwickelt die MPDV-Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern, um den technischen Fortschritt zu berücksichtigen oder die kontinuierliche Einhaltung des geltenden zwingenden Rechts zu gewährleisten. Falls aus Sicht des Providers erforderlich, werden die Smart Factory Cloud Services durch Updates, Upgrades und neue Releases auf dem aktuellen Stand gehalten. Der Provider informiert rechtzeitig über diese vorgenannten Updates, Upgrades und neuen Releases, sofern diese auf dem Kundensystem eingespielt werden.

3.6 Der Bereitstellungszeitraum (Service Provision) der Smart Factory Cloud Services orientiert sich am MPDV Product Lifecycle, der jederzeit über das MPDV Kundenportal abrufbar ist. Vor dem Ende der Standard Service Provision erhält der Kunde ein Angebot für den Wechsel auf eine neue Version der Smart Factory Cloud Services. Wird das Angebot vom Kunden nicht angenommen, greifen nach Ablauf der Standard Service Provision die im MPDV Product Lifecycle

ausgewiesenen Service-Aufschläge auf die Vergütung und es beginnt die erweiterte Bereitstellungsphase (Extended Service Provision). Die Bereitstellung der Smart Factory Cloud Services endet spätestens dann, wenn die Vorhaltung der erforderlichen IT-Infrastruktur durch technische oder organisatorische Randbedingungen nicht mehr möglich bzw. unverhältnismäßig ist (End of Extended Service Provision). Dies kann z.B. der Fall sein, wenn Betriebssysteme oder Datenbanken vom Hersteller nicht mehr gewartet werden oder der Betrieb von veralteten Systemen nicht mehr wirtschaftlich erscheint. Der Provider wird den Kunden sofern möglich rechtzeitig über das Bereitstellungsende informieren. Ungeachtet der technischen und/oder der organisatorischen Randbedingungen bzw. Verhältnismäßigkeit endet die Extended Service Provision spätestens nach Ablauf von 12 Monaten.

3.7 Insofern der Provider den Vertrag kündigt, ist die Überführung der Smart Factory Cloud Services in eine vom Kunden bereitgestellte Systemumgebung möglich. Auf Nachfrage erstellt der Provider ein entsprechendes Angebot.

4 Individualisierung von Lösungen

4.1 Die Smart Factory Cloud Services können grundsätzlich durch Konfiguration oder Bereitstellung von Individual-Software an die Anforderungen des Kunden angepasst werden. Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein eines Smart Factory Cloud Testsystems.

4.2 Individual-Software kann nach Angebotserstellung gesondert beim Provider beauftragt werden. Die entsprechende Individual-Software wird mit Bereitstellung Bestandteil des Smart Factory Cloud Vertrags. Eigenentwicklungen durch den Kunden sind nicht möglich.

4.3 Mit Bereitstellung der Individual-Software im Rahmen der Smart Factory Cloud Services erhöht sich die Vergütung für Betrieb und Pflege nach Ziff. 11 entsprechend. Die Pflege der Individual-Software erfolgt entsprechend den Bestimmungen in Ziff. 7.

4.4 Neue Produktreleases und -versionen erfordern eine Migration von Individual-Software. Der Kunde kann die Migration bei dem Provider kostenpflichtig beauftragen.

4.5 Das System kann grundsätzlich auch durch eigene Konfigurationen des Kunden an dessen Anforderungen angepasst werden, sofern u.a. die dafür notwendigen lizenzrechtlichen Voraussetzungen (z.B. für die Anbindung zusätzlicher Clients oder Maschinen) sowie erforderliche Vorgaben des Providers – insbesondere in technischer und organisatorischer Hinsicht – erfüllt sind. Der Kunde kann ggf. insoweit notwendige Dienstleistungen bei dem Provider beauftragen.

5 Nutzungsrechte an der MPDV-Software

5.1 Der Provider räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag bezeichnete MPDV-Software beschränkt auf die Dauer des Vertrages und in dem durch die vertragsgegenständlichen Lizenzierungsformen festgelegten Rahmen zu nutzen. Die vertragsgemäße Nutzung umfasst das Laden, Anzeigen und Ablaufenlassen der Software sowie ggf. – sofern erforderlich – die auf die Vertragsdauer zeitlich beschränkte Installation lokaler Komponenten. Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach den Lizenzierungsformen in Ziff. 6 (Lizenzierungsformen) und der im Angebot enthaltenen Leistungsbeschreibung. Die

Unterlizenzierung durch den Kunden ist nicht gestattet. Der Kunde muss durch geeignete Maßnahmen gewährleisten, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die MPDV-Software haben.

5.2 Der Kunde darf die MPDV-Software nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software laut jeweils aktueller, vertragsgegenständlicher Leistungsbeschreibung des Providers abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der MPDV-Software in den Arbeitsspeicher auf dem Server des Providers oder das Speichern der MPDV-Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatten) der vom Kunden eingesetzten Hardware, soweit dies zur Ausführung der Software notwendig ist und dies durch die Lizenzierungsformen in Ziff. 6 abgedeckt ist. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten oder zu dekompileieren.

5.3 Verstößt der Kunde schuldhaft gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an den Lizenzgeber zurück. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder dem Lizenzgeber auszuhändigen. § 314 BGB bleibt unberührt.

6 Lizenzierungsformen

Die MPDV-Software wird nach den folgenden Formen lizenziert:

- a) Anzahl der bereit gestellten Smart Factory Cloud Systeme, die durch die Installations-ID eindeutig gekennzeichnet werden (einmal je System),
- b) Anzahl der Named User (maximale Anzahl der benannten Benutzer, welche die Funktionen eines Produktes nutzen dürfen) oder Anzahl der Named Devices (maximale Anzahl der benannten Endgeräte oder Clients, welche die Funktionen eines Produktes nutzen dürfen),
- c) Anzahl der an das MPDV-Software-System angebotenen Peripheriegeräte (z.B. Maschinen, Anlagen, Aggregate, Waagen, Messmaschinen, Steuerungen),
- d) Anzahl der Named Objects (maximale Anzahl der benannten Objekte, welche in den Funktionen eines Produktes verarbeitet werden); diese sind:
 - (i) Prozesswerte (Tags),
 - (ii) Arbeitsplätze, Aggregate oder Maschinen,
 - (iii) Personen;
- e) Anzahl der Prozessorkerne, die durch das Smart Factory Cloud System genutzt werden können.

Die Zuordnung eines MPDV-Software Produktes zu einem Lizenztyp ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

7 Supportbestimmungen und Softwarepflege

7.1 Der Provider erbringt für die vertragsgegenständlichen Programme und/oder Programmteile folgende abschließend aufgeführten Pflegeleistungen innerhalb der Ausführungszeiten:

- a) Beantwortung von Fragen des Kunden zur MPDV-Software
- b) Beseitigung von rekonstruierbaren Programmfehlern

- c) Beseitigung von Fehlern in der Dokumentation
- d) Hilfestellung bei Fragen zur Bedienung der Programme
- e) Hilfestellung bei Fragen zur Systemkonfiguration
- f) Bereitstellung von Updates und Servicepacks zur MPDV-Software
- g) Hilfestellung bei Fragen zur Installation von Updates und Servicepacks
- h) Information über Neuerungen, Verbesserungen und Änderungen der MPDV-Software

7.2 Nicht zu den vertraglichen Pflegeleistungen des Providers zählen insbesondere folgende Leistungen:

- a) Leistungen, die durch den Einsatz der MPDV-Software nach dem Wechsel der Hardware unter einem anderen Betriebssystem oder nach einer Änderung der Betriebsumgebung notwendig werden
- b) Leistungen, die durch Veränderungen des Programmcodes der MPDV-Software durch den Kunden erforderlich werden
- c) Leistungen, die durch Gewalteinwirkung, Eingriffe oder pflichtwidriges Verhalten des Kunden begründet sind
- d) Leistungen, die im Zusammenhang mit Drittsoftware anfallen
- e) Änderungen und Erweiterung bestehender und/oder laufender Systeme und/oder Programme
- f) Trainings- und Einführungsmaßnahmen.

7.3 Die Hotline des Providers steht dem Kunden während der Ausführungszeiten zur Verfügung. Anfragen an die Hotline des Providers können telefonisch oder in Textform unter Angabe von Name, E-Mailadresse und Telefonnummer des Ansprechpartners gestellt werden. Jede Anfrage wird als Supportfall in der internen Supportdatenbank des Providers erfasst und durch eine eindeutige Call-Nummer identifiziert, welche dem Kunden zusammen mit der Zugangsbestätigung (Eingangsbestätigung) mitgeteilt wird. Bei erneuter Kontaktaufnahme zu bereits bestehenden Anfragen, ist die Call-Nummer anzugeben.

7.4 Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, Anfragen über das Supportportal im „myMPDV-Kundenportal“ zu stellen. Die Nutzung des Supportportals setzt die vorherige Freischaltung voraus. Für diesen Service entstehen keine weiteren Kosten.

7.5 Bei der Meldung einer Anfrage richtet sich die Bearbeitung nach der Dringlichkeit. Im Zweifel entscheidet der Provider nach billigem Ermessen (§315 BGB). Jede Anfrage an die Hotline des Providers wird in eine der folgenden Kategorien klassifiziert:

– **Rot – höchste Priorität – unverzügliche Reaktion**

Die interne Bearbeitung hat für den Provider höchste Priorität und mit der Bearbeitung der Anfrage wird in der Fachabteilung unverzüglich innerhalb der Ausführungszeiten begonnen. Sofern der Provider eine Lösung herbeiführen kann, wird unmittelbar bis zur Zielerreichung daran gearbeitet.

Beispiel: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, sodass der Systembetrieb nicht mehr möglich ist.

– **Blau – hohe Priorität – Reaktion binnen 4 Stunden**

Die interne Bearbeitung beginnt mit hoher Priorität binnen 4 Stunden innerhalb der Ausführungszeiten. Sollte die weitere Bearbeitung in der Fachabteilung erfolgen, wird der Supportfall frühestmöglich dorthin weitergeleitet und der Status dazu ermittelt. Der Provider informiert den Kunden über den Status der Anfrage und die weitere

Vorgehensweise, sofern eine direkte Lösung nicht möglich ist.

Beispiel: Der Systembetrieb ist beeinträchtigt, die Arbeit mit dem System ist jedoch trotz Störung eingeschränkt möglich.

– **Grün – niedrige Priorität – Reaktion innerhalb von bis zu 2 Tagen**

Die interne Bearbeitung beginnt mit niedriger Priorität innerhalb von zwei Tagen im Rahmen der Ausführungszeiten. Sollte die weitere Bearbeitung in der Fachabteilung erfolgen, wird der Supportfall dorthin weitergeleitet und der Status dazu ermittelt. Der Provider informiert den Kunden über den Status der Anfrage und die weitere Vorgehensweise, sofern eine Lösung innerhalb einer angemessenen Frist nicht möglich ist.

Beispiel: Der Systembetrieb ist geringfügig eingeschränkt, die Arbeit mit dem System ist jedoch ohne nennenswerte Beeinträchtigung möglich.

7.6 Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang einer Anfrage auf den in Ziff. 7.3 und 7.4 genannten Kanälen innerhalb der Ausführungszeiten. Reaktionszeiten verlängern sich im Falle des Eintritts von nicht vom Provider zu vertretenen Hindernissen und Verzögerungen, wie beispielsweise Stromausfall, Ausfall des (Remote-) Online Zugangs, Streik, Aussperrung oder andere Fälle höherer Gewalt, insbesondere bei Pandemien und Epidemien – nach entsprechender Unterrichtung des Kunden – solange diese Hindernisse andauern. Gesetzliche Rücktrittsrechte des Kunden bleiben hiervon unberührt. Der Provider haftet nicht für mittelbare und unmittelbare Schäden, die durch die vorbezeichneten Verzögerungen entstehen.

7.7 Pflegeleistungen werden am Sitz des Providers erbracht. Sollte ein Tätigwerden in den Geschäftsräumen/Betriebsräumen des Kunden sachlich erforderlich werden, berechnet der Provider die hierdurch anfallenden Reisekosten, -zeiten und Spesen.

8 MPDV-Verantwortlichkeiten und -Pflichten

8.1 Der Provider stellt die im Angebot aufgeführten Smart Factory Cloud Services gemäß Ziff. 3 zur Verfügung sowie die vereinbarten Supportleistungen. Die Beschaffenheit und Funktionalität der vom Provider geschuldeten Leistungen ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung.

8.2 Der Provider wird eine durchschnittliche Systemverfügbarkeit je Quartal für das Produktivsystem der Smart Factory Cloud Services aufrechterhalten, die in Ziff. 10 geregelt ist.

8.3 Der Provider ergreift und unterhält angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der im Rahmen der Smart Factory Cloud Services verarbeiteten personenbezogenen Daten, die in der Auftragsdatenvereinbarung des Providers in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben beschrieben werden.

8.4 Der Provider installiert erforderliche Betriebssystem- und Datenbankpatches.

8.5 Der Provider prüft regelmäßig das Systemsizing und informiert den Kunden über erforderliche Erweiterungsmaßnahmen, wobei der Provider keine laufende Überwachung vornimmt und dies keine Sicherstellung eines jederzeit angemessenen Systemsizings darstellt.

8.6 Der Provider stellt im Rahmen der Softwarepflege Aktualisierungen und Korrekturen in Form von Servicepacks

und Produktupdates zur Verfügung und hält dadurch die Kundeninstallation in einem wartungsfähigen Zustand. Im Rahmen von Aktualisierungen und Weiterentwicklungen durch Updates und Upgrades sind Veränderungen in der Funktionalität aufgrund technischer Gegebenheiten, insbesondere Veränderungen der Benutzerschnittstelle, beispielsweise in Form von Anpassungen zur Verbesserung der Handhabbarkeit (Usability), Visualisierung oder Ähnlichem, möglich.

Der Provider informiert über erforderliche Änderungen an lokalen Komponenten (z.B. Clients) oder Abhängigkeiten zu eingesetzter Drittsoftware (z.B. Browser o. ä.), sofern diese dem Provider bekannt sind.

8.7 Die Planung, Terminierung und Koordination von Aktualisierungen und Wartungsmaßnahmen erfolgt durch den Provider. Dabei notwendige Maßnahmen bzgl. eventuell vorhandener lokal betriebener Komponenten obliegen dem Kunden. Weitere Services, insbesondere Beratung, Planung, Schulung, Reisekosten, Reisezeiten und Spesen, in Bezug auf den Test oder die Produktivsetzung einer neuen Produktversion sind nicht Gegenstand des Smart Factory Cloud Vertrages. Benötigt der Kunde entsprechende Unterstützung, so kann er den Provider mit der Durchführung der Services separat beauftragen.

8.8 Sofern im Einzelfall im Rahmen von erforderlichen Wartungsarbeiten (z.B. Einspielen von Servicepacks) im Ermessen des Providers ein Testsystem erforderlich sein sollte, wird dieses vom Provider dem Kunden kostenneutral bereitgestellt. Nach Bereitstellung des Testsystems folgt eine vierwöchige Evaluierungsphase innerhalb derer der Kunde das Testsystem prüfen kann. Erhebt der Kunde in der Evaluierungsphase keine technischen oder systembezogenen Einwände, erfolgt die Übernahme der Systemänderungen durch den Provider in das Produktivsystem.

8.9 Daneben kann die Bereitstellung eines Testsystems durch den Provider auch auf Wunsch des Kunden erfolgen. Testsysteme werden vom Provider angeboten. Diese sind dann jeweils gesondert durch den Kunden zu beauftragen und zu vergüten.

8.10 Der Provider hat die Verpflichtung zur Datensicherung der in der Smart Factory Cloud eingepflegten Daten. Der Kunde ist jedoch selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Smart Factory Cloud Services erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

9 Pflichten des Kunden

9.1 Der Kunde wird den Provider bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Insbesondere wird er alle notwendigen Mitwirkungsleistungen aus seiner Sphäre, die erforderlich sind, damit der Provider seine vertraglichen Verpflichtungen aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag pflichtgemäß erfüllen kann, zeitgerecht, vollständig und unentgeltlich erbringen.

9.2 Der Kunde gewährleistet, dass eine leistungsfähige, den Anforderungen entsprechende Netzwerk-/Internetverbindung zum Übergabepunkt gegeben ist. Es obliegt dem Kunden insbesondere, die technische Infrastruktur zur Nutzung der Smart Factory Cloud Services zu schaffen.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze,

behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Bei dem begründeten Verdacht eines Verstoßes gegen diese Pflicht, ist der Provider zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu unterrichten. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht objektiv entkräftet ist.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

9.5 Der Kunde wird für den Zugriff auf die Smart Factory Cloud Services selbst User-IDs und zugehörige Passwörter generieren, die zur weiteren Nutzung der Smart Factory Cloud Services erforderlich sind. Die User-IDs und Passwörter sind geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

9.6 Die vom Kunden im Rahmen der Smart Factory Cloud Services verwendeten Inhalte, können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt daher dem Provider mit Abschluss des Smart Factory Cloud Vertrages das Recht ein, diese Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

9.7 Der Kunde präzisiert seine Anfragen an den Support des Providers bestmöglich und hat insbesondere bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern die vom Provider erteilten fachlichen Hinweise zu befolgen. Dazu zählt auch die Mithilfe bei der Erzeugung und Bereitstellung von erforderlichen Protokollen / Logdateien / Hardcopies. Der Kunde hat Checklisten des Providers zu verwenden. Der Kunde teilt dem Provider im Falle von Fehlern deren nähere Umstände und Auswirkungen mit.

9.8 Der Kunde hat Fehler schnellstmöglich und durch die entsprechenden Kanäle nach Ziff. 7.3 und 7.4 zu melden. Dabei wird der Kunde Fehler stets in reproduzierbarer Form bzw. mit allen technischen Informationen anzeigen, die für ihn erkennbar und erforderlich sind, um den genauen Fehler zu isolieren und dessen Folgen zu erkennen.

9.9 Die Mitarbeiter des Kunden, die Kontakt mit dem Provider aufnehmen, müssen gemäß der Ausbildungs- und Trainingsmatrix des Providers geschult sein. Dadurch steht dem Provider ein entsprechend qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung. Der Kunde wirkt bei der Auftragserfüllung durch den Provider im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, IT-Systeme, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.

9.10 Der Kunde richtet einen (Remote-)Online-Zugang zu den lokalen IT-Systemen, auf denen die MPDV-Software installiert ist, auf seine Kosten ein, so dass der Provider die unter Ziff. 7.1 beschriebenen Pflegeleistungen erbringen kann.

9.11 Der Kunde hat stets alle Servicepacks/Updates für die lokalen Komponenten zu installieren, die durch den Provider zur Verfügung gestellt wurden.

9.12 Der Kunde ist verpflichtet, die Hinweise des Providers über erforderliche Änderungen an lokalen Komponenten (z.B.

Clients) oder Abhängigkeiten zu eingesetzter Drittsoftware (z.B. Browser o. ä.) zu berücksichtigen.

9.13 Der Kunde ist zur Anfertigung regelmäßiger und gefahrenstprechender Sicherungskopien der Programm- und Datenbestände für die lokalen Komponenten verpflichtet.

9.14 Die vom Provider empfohlenen Erweiterungsmaßnahmen sind durch den Kunden zu prüfen und umzusetzen, um z.B. die Systemstabilität, die Performance sicherzustellen.

9.15 Die Wahrnehmung von Evaluierungsphasen und eine fristgerechte Rückmeldung an den Provider obliegen dem Kunden.

9.16 Der Kunde ist verpflichtet, stets Notfallpläne für die Aufrechterhaltung seiner Geschäftsabläufe / Produktion im Falle einer möglichen Nichtverfügbarkeit der Smart Factory Cloud Services bereitzuhalten und ggf. zur Anwendung zu bringen.

9.17 Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind für die Durchführung dieses Vertrages von zentraler Bedeutung. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten. Den Kunden trifft die Verpflichtung angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um den Schaden so gering wie möglich zu halten. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht entsprechend nachkommt, kann der Provider die vertraglichen Pflegeleistungen so lange aussetzen bis der Kunde seine Verpflichtungen ausreichend erfüllt hat.

10 Service Level Agreement (SLA)

10.1 Die nachfolgenden Bestimmungen konkretisieren die vom Provider in seinem Angebot sowie gemäß Ziff. 8 geschuldeten Leistungen hinsichtlich der Verfügbarkeit. Alle Leistungsangaben in dieser Ziff. 10 beziehen sich auf die vereinbarte Beschaffenheit der dem Kunden zur Nutzung überlassenen Smart Factory Cloud Services.

10.2 Die Verfügbarkeit für die Smart Factory Cloud Services in der Produktivumgebung beträgt 99,5% im Quartal. Der Provider legt dem Kunden auf Anfrage einen Bericht vor, in dem der prozentuale Anteil der Verfügbarkeit beschrieben wird.

10.3 Der Provider betreibt die Smart Factory Cloud Services an allen Wochentagen von 0:00 bis 24:00 Uhr.

10.4 Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt nach folgender Formel pro Quartal:

$$\begin{aligned} & \text{tatsächlich erreichte Verfügbarkeit (in Prozent)} \\ & = \frac{((\text{GZMPQ} * \text{GVSI}) - \text{NZA} - \text{AZ})}{((\text{GZMPQ} * \text{GVSI}) - \text{NZA})} * 100 \end{aligned}$$

- GZMPQ = Gesamtzahl der Minuten im Quartal
- GVSI = Grundverfügbarkeit der Server-Infrastruktur in Prozent (üblicherweise 99,9%)
- NZA = Nicht zu berücksichtigende Ausfallzeiten in Minuten
- AZ = Ausfallzeit in Minuten; bezeichnet die Zeitspanne, innerhalb derer die Smart Factory Cloud Services vom Kunden gesamthaft nicht genutzt werden können

10.5 Nicht zu berücksichtigende Ausfallzeiten sind

- unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten oder Ausfallzeiten, die nicht durch eine Verletzung der Pflichten des Providers zum Erbringen der Services verursacht wurden (sondern z.B. durch höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare, nicht vom

Provider zu vertretende Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse, Krieg etc.);

- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider die vereinbarten oder mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat, oder sonstigen Handlungen Dritter;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Hard- und Software sowie der technischen Infrastruktur und der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachten Unterbrechungen (z.B. unterbliebene bzw. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Client- oder des Remote-Zugangs bei dem Kunden verursacht wurden;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben eines Providers von Drittsoftware oder Services;
- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
- Ausfallzeiten aufgrund von Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software;
- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden;
- planmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen, welche ggf. den Betrieb einschränken. Diese Maßnahmen werden im angemessenen Zeitraum angekündigt und bei Bedarf werden erforderliche Aktivitäten auf Kundenseite durch den Kunden koordiniert.
- beauftragte projektspezifische Tätigkeiten, die eine Ausfallzeit zur Folge haben (z.B. Einspielen von Individual-Software, Neustart des Systems, Produktaktivierungen usw.)

10.6 Für planmäßige Wartungsarbeiten des Providers stehen dem Provider Wartungsfenster zur Verfügung. Der Provider benachrichtigt den Kunden unverzüglich und innerhalb einer angemessenen Frist über wichtige Updates oder Notfallwartungen. Als Wartungsfenster wird zwischen dem Provider und dem Kunden eine wöchentliche Wartungsdauer von drei (3) Stunden vereinbart, in der Regel maximal zehn (10) Stunden im Quartal. Das Zeitfenster zur Durchführung der Wartung wird dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.

10.7 Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Produkte entsprechend Ziff. 9 unverzüglich beim Provider anzuzeigen.

11 Vergütung Smart Factory Cloud Services

11.1 Der Kunde verpflichtet sich, dem Provider für die Überlassung der MPDV-Software in der Smart Factory Cloud sowie zusätzlicher lokal installierter Komponenten, die vereinbarte Vergütung zu bezahlen. Die Vergütung wird für die jeweilige Laufzeit (Festlaufzeit oder Verlängerungszeitraum) im Voraus fällig. Erfolgt die Bereitstellung zusätzlicher Smart Factory Cloud Services innerhalb einer Abrechnungsperiode, dann erfolgt die Abrechnung anteilig ab dem Zeitpunkt der erstmaligen Bereitstellung der Smart Factory Cloud Services.

11.2 Verzögert sich die Zahlung einer fälligen Vergütung, ist der Provider nach vorheriger Mahnung mit Fristsetzung und Ablauf der Frist zur Sperrung des Zugangs zu den Smart

Factory Cloud Services berechtigt. Der Vergütungsanspruch des Providers bleibt von der Sperrung unberührt. Der Zugang zu den Smart Factory Cloud Services wird nach Begleichung der Rückstände unverzüglich wieder freigeschaltet.

11.3 Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Provider erbrachten Leistungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von dreißig (30) Kalendertagen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

11.4 Der Provider und der Kunde vereinbaren, dass verbundene Unternehmen des Kunden die Smart Factory Cloud Services, entsprechend der Bestimmungen nach Ziffer 5 und 6, nutzen dürfen. Die Verwaltung und räumliche Allokation der dem Kunden gewährten Lizenzierungsformen nach Ziffer 6 erfolgt ausschließlich durch den Kunden. Die entsprechende Verrechnung und ordnungsgemäße Abrechnung innerhalb der verbundenen Unternehmen des Kunden liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Der Provider überwacht nur die Einhaltung der Bestimmungen nach Ziffer 5 und 6. Die Gesamtzahl der vereinbarten Lizenzierungsformen nach Ziffer 6 bildet die Grundlage für die Fakturierung an den Kunden.

11.5 Alle genannten Preise verstehen sich als Nettowerte ohne gesetzliche Umsatzsteuer bzw. Mehrwertsteuer, Verkaufsteuer oder vergleichbare Steuern. Derartige Steuern werden dem Kunden seitens des Providers zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung belastet (siehe Ziff. 18). Ggf. anfallende Reisekosten, Reisezeiten und Spesen für zusätzlich beauftragte Dienstleistungen sind gesondert durch den Kunden zu vergüten.

11.6 Der Provider kann die Vergütung der Smart Factory Cloud Services jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zu Beginn eines Kalenderjahres durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden nach seinem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze ändern:

- a) Der Provider darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich einer der nachfolgenden unter Ziff. 11.6 b) genannten Indizes geändert hat (Änderungsrahmen). Handelt es sich um die erste Vergütungsanpassung, ist für den Änderungsrahmen die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Hat bereits früher eine Vergütungsanpassung stattgefunden, wird der Änderungsrahmen definiert durch die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand.
- b) Für die Ermittlung des Änderungsrahmens sind der „Index der durchschnittlichen Bruttoverdienste: Deutschland, Quartale, Wirtschaftszweige“ (Code 62361-0016; Reihe WZ08-62) und der „Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen: Deutschland, Quartale, Dienstleistungsart“ (Code 61311-0006; Reihe DL-IT) derzeit veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt zugrunde zu legen. Sollte einer dieser

Indizes nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der den betroffenen Index am ehesten abbildet.

11.7 Darüber hinaus ist der Provider berechtigt, die Vergütung der Infrastrukturklasse bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Drittanbietern (z.B. Microsoft Azure) mit einer schriftlichen Ankündigungsfrist von mindestens drei (3) Wochen anzupassen. Bei einer Erhöhung der Vergütung der Infrastrukturklasse ist der Kunde berechtigt, den Smart Factory Cloud Vertrag zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.

12 Gewährleistung

12.1 Der Provider gewährleistet die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der Smart Factory Cloud Services nach den Bestimmungen dieser Smart Factory Cloud AGB und dass die Nutzung des Smart Factory Cloud Service bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt. Darüber hinaus schuldet der Provider keine Leistung. Insbesondere schuldet der Provider nicht die Gewährleistung der Datenverbindung zwischen dem Übergabepunkt und den IT-Systemen des Kunden.

12.2 Der Provider beseitigt Sach- und Rechtsmängel des Smart Factory Cloud Services im gesetzlichen Rahmen. Über die Art der Mängelbeseitigung kann der Provider nach eigenem Ermessen entscheiden. Diese kann auch darin bestehen, dass der Provider dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu beseitigen („Workarounds“).

12.3 Eine Gewährleistung des Providers besteht nicht für eigene Konfigurationen und Erweiterungen des Kunden. Darüber hinaus entfällt die Gewährleistung des Providers, sofern und soweit der Kunde Veränderungen an den Smart Factory Cloud Services vorgenommen hat oder in anderer Weise in den Betrieb der Smart Factory Cloud Services eingegriffen hat.

13 Haftung

Der Provider haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausschließlich nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen:

13.1 Die verschuldensunabhängige Haftung des Auftragnehmers für Mietsoftware nach § 536a Abs. 1 BGB für bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandene Fehler der Vertragssoftware wird ausdrücklich ausgeschlossen.

13.2 Eine Haftung des Providers besteht nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Provider nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). Der Provider haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise im Rahmen der Bereitstellung von Smart Factory Cloud Services gerechnet werden muss.

13.3 Die in Ziff. 13.2 Satz 2 genannte Haftung des Providers für die Verletzung von Kardinalpflichten durch

einfache Fahrlässigkeit ist dabei wie folgt der Höhe nach begrenzt:

13.3.1 Wirtschaftliche Voraussetzung für den Vertragsabschluss: Der Provider vertreibt Softwarelösungen im Bereich der digitalen Industrieproduktion, welche in unterschiedlichsten technischen Umfeldern und Branchen sowie in kundenspezifischer Implementierungstiefe eingesetzt werden können, wodurch ein einheitliches Risikomanagement nicht möglich ist. Gleichzeitig hat sich der Kunde bewusst für ein Preismodell auf Basis von Standardsätzen und Standardvertragsbedingungen des Providers entschieden, was eine wirtschaftliche Nutzung der Software für ihn überhaupt erst ermöglicht. Eine individualisierte Haftungskalkulation seitens des Providers kann dabei jedoch nicht berücksichtigt werden. Um dennoch eine solche vertragliche Abrede zu ermöglichen, muss die Haftung des Providers in einer das Äquivalenzverhältnis zwischen Leistungen und Risiken sicherstellenden Höhe begrenzt werden. Prüfung und Abschluss etwaiger Versicherungen darüberhinausgehende Schäden liegen in der Verantwortung des Kunden.

13.3.2 Die Haftung in den Fällen der Ziff. 13.2 wird im Rahmen des wirtschaftlichen Äquivalenzinteresses auf das Dreifache der vertraglich vereinbarten jährlichen Vergütung begrenzt, welche auf das System oder den jeweiligen Systemteil entfällt, das oder der von der Pflichtverletzung betroffen ist. Lässt sich im Einzelfall die konkrete Höhe der Vergütung für das betroffene System bzw. den betroffenen Systemteil nicht aus den vertraglichen Abreden ableiten, erfolgt die Berechnung der Haftungsbegrenzung anteilig, indem die Gesamtsumme der Vergütung nach dem Smart Factory Cloud Vertrag geteilt wird durch die Anzahl der von dem Smart Factory Cloud Vertrag erfassten Systeme des Kunden. Das Dreifache dieses Betrags soll dann in den genannten Fällen als Haftungsbegrenzung zwischen den Parteien gelten. Die Haftungsbegrenzung gilt je Schadensfall, wobei auch laufende Schäden aufgrund derselben Schadensursache als ein Schadensfall gelten.

13.4 Diese Haftungsbegrenzung findet auch entsprechend Anwendung für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.

13.5 Die Beschränkung der Haftung des Providers gilt nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit und bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.6 Der Provider haftet darüber hinaus nicht für Störungen und Qualitätsverlust der Datenübertragung im Internet, welche der Provider nicht zu vertreten hat und die die Nutzung von Funktionen der Smart Factory Cloud Services erschweren oder verhindern.

13.7 Für Schäden oder Schadenserhöhungen, die dadurch entstehen, dass der Kunde den ihn treffenden Verpflichtungen und Obliegenheiten aus diesem Vertrag nicht, verspätet oder ungenügend nachgekommen ist, haftet der Provider nicht. Von derlei Schäden bzw. Schadenserhöhungen erfasst sind insbesondere aber nicht abschließend Schäden aufgrund von verspäteter, unzutreffender oder unvollständiger Fehlermeldung, Gewährung von Zugriffsrechten oder/und Bereitstellung von Informationen, die für die Fehleranalyse und -behebung erforderlich sind oder einer Fehlermeldung durch eine nicht qualifizierte Person im Sinne von Ziff. 9.9 dieses Vertrages.

13.8 Soweit die Haftung des Providers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der

Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Providers.

13.10 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

13.11 Weiterhin ist eine Haftung für durch höhere Gewalt (insbesondere nicht vorhersehbare, nicht vom Provider zu vertretende Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse, Krieg, Pandemien/Epidemien etc.) verursachten dauerhaften Datenverlust ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn der Provider eine Leistungsgarantie übernommen hat.

14 Laufzeit und Kündigung

14.1 Die Vertragslaufzeit des Smart Factory Cloud Vertrags beginnt ab erstmaliger Bereitstellung der Smart Factory Cloud Services und läuft zunächst für einen festen Zeitraum von einem Jahr. Anschließend verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der beiden Parteien mit einer Frist von vier (4) Monaten zum Ende der Festlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

14.2 Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist der Provider insbesondere berechtigt, wenn der Kunde wiederholt fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder wesentliche vertragliche Bestimmungen über die Nutzung der Smart Factory Cloud Services schuldhaft verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in der Regel, sofern zumutbar, voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

14.3 Die Kündigung muss schriftlich oder in Textform erfolgen.

14.4 Im Falle einer Kündigung hat der Kunde zum Vertragsende die Nutzung der Smart Factory Cloud Services sowie ggf. lokal installierter Software, die diesem Vertrag unterliegt, aufzugeben bzw. einzustellen. Kopien einschließlich ggf. erstellter Sicherungskopien sind unverzüglich zu löschen bzw. zu zerstören. Die entsprechende Vernichtung dieser Kopien ist dem Provider gegenüber auf dessen Verlangen zu bestätigen.

14.5 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses endet der Zugriff des Kunden auf die Smart Factory Cloud Services und die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten.

14.6 Die Herausgabe von Daten erfolgt durch Übersendung über ein Datennetz oder auf einem geeigneten Medium. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Die Bereitstellung der Daten erfolgt in einem für den Kunden grundsätzlich lesbaren Standardformat der Software, der Kunde hat keinen Anspruch auf die Bereitstellung in einem bestimmten, durch ihn festgelegten Format.

14.7 Der Kunde ist verpflichtet, dem Provider bei Kündigung des Vertragsverhältnisses mitzuteilen, ob er die Herausgabe der Daten wünscht oder der Provider die gespeicherten Daten ohne Herausgabe und ohne Bereitstellung von Kopien ersatzlos und unwiderruflich löschen bzw. vernichten soll. Versäumt der Kunde eine entsprechende Mitteilung und holt diese auch nicht bis zur Beendigung des Vertragsverhältnisses nach, entfällt ein Anspruch des Kunden auf Herausgabe der auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten. Der Provider

ist in diesem Fall berechtigt, die gespeicherten Daten ersatzlos und unwiderruflich zu löschen bzw. zu vernichten. Eine Haftung des Providers für einen Datenverlust nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird ausgeschlossen.

15 Vertraulichkeit

15.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit dem Smart Factory Cloud Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Betriebsdaten oder als Betriebsinterna der jeweils anderen Partei (im Folgenden: „vertrauliche Informationen“) erkennbar sind, auch wenn es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse nach § 2 GeschGehG. handelt, für die Laufzeit des Smart Factory Cloud Vertrags sowie drei (3) Jahre nach Beendigung dieses Vertrags geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, nicht aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen. Weitergehende Vertraulichkeitsverpflichtungen, die sich aus gesondert zwischen den Parteien abgeschlossenen Vertraulichkeitsvereinbarungen ergeben, bleiben, ebenso wie die Regelungen des GeschGehG, unberührt.

15.2 Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne dieser Ziffer, wenn sie

- der anderen Partei bereits zuvor bekannt waren, ohne dass die Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlegen hätten,
- allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung der übernommenen Vertraulichkeitsverpflichtungen bekannt werden,
- der anderen Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbart werden.

16 Datenschutz

Die abschließenden Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien im Rahmen möglicher Auftragsdatenverarbeitung (insbesondere im Rahmen von Pflegeleistungen oder bei der Beseitigung von Fehlern im Rahmen der Softwareüberlassung) ergeben sich aus der separat abzuschließenden Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.

17 Analysen

17.1 Der Provider und/oder seine Verbundenen Unternehmen dürfen anhand der verfügbaren Daten zum Aufruf bzw. der Nutzung von Smart Factory Cloud Services Performanceindikatoren erstellen.

17.2 Für Analysen zur Erfassung des Produktnutzungsverhaltens werden Daten anonymisiert und aggregiert. Der Provider ist verpflichtet, die Daten so zu anonymisieren, dass der Rückschluss auf den konkreten Kunden nicht mehr möglich ist. Personenbezogene Daten in den Kundendaten werden durch den Provider nicht zur Erstellung von Analysen genutzt.

17.3 Analysen nach dieser Ziffer können für die folgenden Zwecke genutzt werden:

- a) Produktverbesserung (insbesondere Produktmerkmale und -funktionen, Workflows und User Interfaces) und die Entwicklung neuer Produkte und Services;
- b) Ressourcen- und Supportverbesserung;
- c) Überprüfung der Sicherheit und Datenintegrität;
- d) Verbesserungen der Produktperformance;
- e) Erstellung von Indizes und anonymes Benchmarking.

18 Steuern

18.1 Die Preise und genannten Vergütungen des Providers verstehen sich ohne gesetzliche Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern (z.B. Verkaufs-, Geschäfts- oder Stempelsteuern; nachstehend „Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern“). Derartige Steuern werden dem Kunden seitens des Providers zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung belastet.

18.2 Weitere gegebenenfalls anfallende Steuern und/oder Abgaben sind durch den Kunden zu tragen.

18.3 Der Kunde wird dem Provider nach Aufforderung unverzüglich alle nötigen Dokumente übermitteln, welche zur Erlangung einer Steuerbefreiung oder Anwendbarkeit eines Nullsteuersatzes für Leistungen erforderlich sind. Andernfalls ist der Provider berechtigt, die Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern entsprechend des jeweils lokalen Rechts in Rechnung zu stellen.

18.4 Sofern ein Reverse Charge-Mechanismus oder eine vergleichbare Vereinfachungsmethode (wonach der Leistungsempfänger zur Selbstdекlaration oder zum Einbehalt der Umsatzsteuer oder vergleichbarer Steuern verpflichtet ist) anzuwenden ist, hat der Kunde die Selbstdекlaration oder den Einbehalt an die zuständige Steuerbehörde innerhalb der vorgeschriebenen Zeit vorzunehmen. Sofern ein derartiger Mechanismus optional zur Anwendung kommt, vereinbaren die Parteien die Anwendung dieses Mechanismus. Unabhängig hiervon sind die Preise und Vergütungen in beiden Fällen ohne Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern berechnet und Zahlungen des Kunden an den Provider haben in Höhe des vertraglich vereinbarten Preises ohne jegliche Abzüge zu erfolgen.

18.5 Der Kunde ist berechtigt, dem Provider jegliche nicht wieder zu erlangende Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuer aus der Abrechnung eingeschalteter Subunternehmer als zusätzliche Kosten in Rechnung zu stellen.

18.6 Kunde und Provider sind jeweils selbst für die auf ihrem Einkommen basierenden Ertragsteuern verantwortlich.

18.7 Sollte die Vergütung einer gesetzlichen Quellensteuer unterliegen, darf der Kunde die Quellensteuer nur in Höhe des nach dem nationalen Recht in seinem Ansässigkeitsstaat oder im Tätigkeitsstaat des Providers zulässigen Betrages einbehalten. Jegliche Zahlungen derartiger Quellensteuern an die entsprechenden Behörden haben im Namen des Providers zu erfolgen.

18.8 Existiert ein Doppelbesteuerungsabkommen (DBA) zwischen den Ansässigkeitsstaaten des Kunden und des Providers bzw. dem Tätigkeitsstaat des Providers und dem Ansässigkeitsstaat des Kunden, darf der Kunde nur den nach dem anwendbaren DBA vorgegebenen maximalen Quellensteuerbetrag von den Zahlungen an den Provider einbehalten, soweit die Voraussetzungen für eine Quellensteuerreduktion (ggf. auf Null) vorliegen.

18.9 Der Kunde ist für die Erfüllung der formalen Voraussetzungen für eine Quellensteuerreduktion (ggf. auf

Null) verantwortlich. Alle notwendigen Anträge und Ansässigkeitsbescheinigungen müssen von dem Provider bereitgestellt und/oder beschafft werden. Der Kunde ist verpflichtet, den Provider bei der Erlangung der Quellensteuerreduktion (ggf. auf Null) nach besten Kräften zu unterstützen. Solange die formalen Voraussetzungen für eine Quellensteuerreduktion (ggf. auf Null) nicht erfüllt sind, ist der Kunde dazu berechtigt, den nach den nationalen Rechtsvorschriften seines Ansässigkeitsstaates oder des Tätigkeitsstaates des Providers vorgeschriebenen Quellensteuerbetrag einzubehalten und diesen im Namen des Providers an das entsprechende Finanzamt in einem der beiden Staaten abzuführen.

18.10 Der Kunde verpflichtet sich, unaufgefordert und unverzüglich einen offiziellen Nachweis über die im Namen des Providers abgeführte Steuer dem Provider vorzulegen. Sofern ein offizieller Nachweis nicht oder verspätet vorgelegt wird, hat der Kunde den Provider von jeglichen Schäden basierend auf der Nicht- oder verspäteten Vorlage des Nachweises freizuhalten.

18.11 Sämtliche Steuern, Abgaben, Gebühren, Zölle und ähnliche Abgaben die im vertraglich vereinbarten Preis beinhaltet sind, basieren auf dem zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden Recht. Sollte es zwischen dem Datum des Vertragsschlusses und dem Datum der Erfüllung des Vertrags zu gesetzlichen Änderungen kommen, die zu einer höheren Belastung des Providers mit Steuern, Zöllen und Abgaben führen, ist der Provider zu einer entsprechenden Anpassung des Kaufpreises nach oben und der zusätzlichen Berechnung an den Kunden berechtigt. Eine solche gesetzliche Änderung stellt insbesondere die Einführung einer neuen Form von Steuern (unabhängig von der Art der Steuern, die in den oben genannten Vorschriften genannt werden, und unabhängig davon, ob diese Steuer auf Lieferungen und Dienstleistungen anwendbar ist) dar, so zum Beispiel eine etwaige neue Steuer auf digitale Dienstleistungen über das Medium Internet, wie vorliegend angeboten (siehe Ziff. 18.2), bei denen eine physische Präsenz des Providers im Tätigkeitsstaat des Providers und/oder im Ansässigkeitsstaat des Kunden nicht gegeben sein muss.

19 Schlussbestimmungen, Sonstiges

19.1 Eine Aufrechnung des Kunden ist nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des Providers statthaft.

19.2 Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Providers zulässig. § 354a HGB (Abtretbarkeit von Geldforderungen im Handelsverkehr) bleibt unberührt. Der Provider ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen. Dies betrifft insbesondere die Einschaltung Verbundener Unternehmen des Providers sowie weitere IT-Dienstleister.

19.3 Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass der Gegenstand dieses Vertrags Export- und Importbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Smart Factory Cloud Services oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Der Kunde wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von

Amerika, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung des Providers steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine von ihm zu vertretenden Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

19.4 Verjährungsfristen beginnen mit dem gesetzlichen Verjährungsbeginn und laufen ein (1) Jahr, sofern keine Ansprüche aus einer Garantie oder aufgrund der Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder aufgrund einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung geltend gemacht werden, oder gesetzlich zwingende, längere Verjährungsfristen bestehen, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

19.5 Der Kunde verpflichtet sich, bis zwei (2) Jahre nach Beendigung der Zusammenarbeit mit dem Provider keine Mitarbeiter des Providers direkt oder indirekt abzuwerben. Für jeden schuldhaften Fall einer Zuwiderhandlung gegen diese Pflicht zahlt der Kunde eine Kompensation in Höhe von vier (4) Brutto-Monatsgehältern des abgeworbenen Mitarbeiters an den Provider. Maßgebend ist das durchschnittliche Monatsgehalt des Kalenderjahres, das unmittelbar vor der Beendigung des Arbeitsverhältnisses liegt.

19.6 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages aus Gründen des Rechtes der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach §§ 305 bis 310 BGB ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.

Beruhet die Unwirksamkeit einer Bestimmung dieses Vertrages ausschließlich auf einem anderen Grund gilt:

Die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer oder mehrerer Regelungen dieser Vereinbarung lässt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieser Vereinbarung unberührt. Dasselbe gilt für den Fall, dass die Vereinbarung eine an sich notwendige Regelung nicht enthält. Die Parteien werden in einem solchen Fall in Verhandlungen mit dem Ziel und dem wechselseitigen Anspruch eintreten, die unwirksame oder undurchführbare Regelung oder Regelungslücke durch eine gesetzlich zulässige und durchführbare Regelung, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Regelung nach der Vorstellung der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommt, zu ersetzen. Der Rechtsgedanke des § 139 BGB findet – auch im Sinne einer Beweislastregel – keine Anwendung.

19.7 Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Smart Factory Cloud Vertrag ist, sofern der Kunde Kaufmann ist, D-74821 Mosbach. Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis, unter Ausschluss des Kollisionsrechts, die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.